

GAMBARAN FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUTUSAN MEMILIH PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR TAHUN 2016

Factors Related to the Patient's Decision in Choosing the Inpatient Services in Hospital of Makassar City

Ruth Suriani, Noor Bahry Noer, Nur Arifah

Departemen Manajemen Rumah Sakit FKM Universitas Hasanuddin

(ruthsuriani@yahoo.com, noor_mars@yahoo.com,

nur.arifah@yahoo.com 082393889658)

ABSTRAK

Pada tahun 2012-2014 angka penggunaan tempat tidur RSUD Kota Makassar terus mengalami penurunan yakni pada tahun 2012 sebesar 88,6%, tahun 2013 sebesar 58,13%, dan tahun 2014 sebesar 54,02%. Efisiensi pemanfaatan tempat tidur RSUD Kota Makassar belum memenuhi standar DEPKES yakni 60%-85%. Angka ini juga jauh dari target pemanfaatan tempat tidur RSUD Kota Makassar sebesar 75%-85%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih pelayanan rawat inap di RSUD Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan 109 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kelompok acuan 61,5% responden menyatakan tidak berperan, variabel peran keluarga 78,9% menyatakan berperan, variabel pelayanan dokter dan pelayanan perawat 100% responden menyatakan baik, variabel tarif 100% pasien umum menyatakan sesuai, variabel tempat 100% responden menyatakan terjangkau dan variabel promosi 94,5% responden menyatakan tidak baik. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kultur rujukan kurang berperan sedangkan keluarga berperan dalam keputusan pasien memilih pelayanan rawat inap di RSUD Kota Makassar. Persepsi pasien tentang pelayanan dokter dan pelayanan perawat termasuk baik, sementara persepsi pasien tentang tarif termasuk sesuai, persepsi lokasi termasuk terjangkau dan persepsi tentang promosi termasuk tidak baik. Saran untuk RSUD Kota Makassar sebaiknya lebih banyak melakukan promosi melalui spanduk atau *leaflet*.

Kata kunci: Kelompok acuan, produk, bauran pemasaran

ABSTRACT

In 2012-2014, bed occupancy rate in the hospital of Makassar City continued to decline which in 2012 amount to 88,%, in 2013 amounted to 58,3%, and in 2014 amounted to 54,2%. The efficiency of bed occupancy in the Hospital of Makassar City did not reach the standards of the Department of Health which is 60%-85%. The rate is also far from the bed occupancy target in Hospital of Makassar City which is 75%-85%. The aim of this research is to describe the related factors with the decision to choose inpatient care in hospitals of Makassar City. The type of this research is descriptive with 109 respondents. The results showed that the variable reference group , 61,% of respondents state does not a role, the role of family variables 78,% stated role, variable doctor service and nurse service 100% stated good, variable cost there 100% of patients stated already appropriate, variable location there 100% of respondents stated affordable and variable promotional there 94,% of respondents state good. The conclusion of this research showed that reference group lesser role while family have a role in the patient's decision choosing inpatient care in hospital of Makassar City. Patient perception of doctors and nurses services, including good servicing, while the patient's perception of cost including appropriate, perception of locations including affordable and the perception of promotion including not a good promotion. The recommendation for Hospital of Makassar City should be more promotion through banners or leaflets.

Keywords: Reference group, product, marketing mix

